

La Comunicación en las instituciones educativas



Entender la comunicación como oportunidad de encuentro con el otro, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser, ya que es a través de ella como las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación: en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella. Se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común, a través de una comunicación eficaz.

Entonces ¿de qué hablamos cuando hablamos de comunicación?

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio, entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales: ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo específico.

La comunicación cumple una **serie de funciones** dentro de la institución como:



- ✓ Proporcionar información de procesos internos,
- ✓ Posibilidad funciones de mando,
- ✓ Toma de decisiones, soluciones de problemas,
- ✓ Diagnóstico de la realidad.

El término función alude a la contribución de una actividad respectiva, a fin de mantener la estabilidad o el equilibrio.

En este caso, el término función se refiere a lo que una organización realiza o logra mediante la comunicación motivada, consentida y eficaz.

La comunicación en las organizaciones tiene la importante función de coordinar las acciones de los miembros de manera que se logren las metas, y, además, interconecta simbólicamente a un conjunto de individuos que, de ese modo, se sienten parte de ella.

En la actualidad la comunicación **intra e interinstitucional** se encuentra ampliamente desarrollada planteando

el desafío de comprender sus mecanismos de funcionamiento para su mejor utilización. Esta definición que puede aplicarse a cualquier organización se torna incompleta cuando se piensa en la institución educativa cuyos resultados están afectados por el proceso de comunicación.

Por estas razones, toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que nivel interno vivifican la entidad y la proyectan hacia su área de influencia. Las comunicaciones institucionales internas promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales.

La comunicación es un proceso básico en las relaciones en el interior de la institución y de la misma con otras instituciones. Sus características influyen fuertemente en el estilo institucional.



La comunicación escolar



Es un eje estratégico que conecta a directivos, docentes, alumnos y familias, siendo fundamental para la convivencia, el aprendizaje y la gestión institucional.

Además, una comunicación clara, asertiva y con escucha activa previene conflictos y fortalece la confianza. Es un proceso de intercambio interactivo que involucra a toda la institución y según como sean sus características puede favorecer la constitución de equipos de trabajo, de proyectos colectivos, de relaciones con

otras instituciones, con los padres y el inicio de una cultura colaborativa Utiliza canales tradicionales como cuadernos, contactos telefónicos junto a herramientas digitales más adecuadas a la realidad escolar. Podemos mencionar: whatsapp, mensajes de texto, correos electrónicos, páginas web, llamadas telefónicas, facebook, notas en los cuadernos de comunicados, conversaciones cara a cara y demás.

Las redes sociales en los sistemas educativos de la era digital es una realidad. Como, nuevo paradigma en la comunicación, sitúa a las instituciones (docentes – alumnos – familias) en un nuevo contexto, logrando ser cada vez más importantes en las prácticas educativas. Las redes sociales han transformado la comunicación escolar al hacerla más inmediata, horizontal y constante, facilitando la interacción entre docentes, alumnos y familias.

El equipo de conducción tiene la responsabilidad de establecer canales y procesos de comunicación que favorezcan la participación de los miembros de la comunidad educativa y la toma de decisiones correspondientes a los diferentes ámbitos de actuación.



¿Es lo mismo informar que comunicar?



Es conveniente establecer una diferenciación entre los conceptos **información** y **comunicación**. La **información** es un proceso de elaboración y transmisión de un mensaje que termina cuando el mensaje llega al destinatario. Para que haya **comunicación** es necesario que el receptor sea capaz de decodificar la información con las mismas claves que ha empleado el emisor, es preciso que haya devolución, es decir la interactividad necesaria para ir ajustando la información a las necesidades de cada uno.

En definitiva, a través de la comunicación se obtiene una serie de informaciones, un saber, que permite actuar de un modo concreto. Saber para actuar.

Informar y comunicar no son sinónimos. Los datos son la materia prima de la información. Convertir los datos en información permite una comunicación eficaz, y también utilizar la información para la toma de decisiones.

Una comunicación eficaz, ayuda a la participación de los docentes en el establecimiento de las líneas de acción del Proyecto. Una intervención significativa conlleva un elevado grado de implicación en la toma de decisiones de la institución, en el ámbito curricular, y también en relación con la gestión.

En este sentido, el docente puede imprimir a su labor una orientación determinada en función de los principios, los procedimientos y los instrumentos que aplique en la gestión de la institución o en la relación de enseñanza/aprendizaje que tiene lugar en el aula

Los objetivos comunicacionales varían de institución a institución. Podemos mencionar: mantener la cultura del centro educativo, difundir las novedades o actividades escolares, dar a conocer nuevas directivas, comunicar la existencia de deuda, entre otros. Cada objetivo amerita un tipo de interacción diferente, tanto en el contenido como en los interlocutores o el medio que se utilice

Posibles formas de comunicación

Según Abraham Nosnik, para que la función sea efectiva dentro y fuera de la organización debe ser:

- **ABIERTA:** Tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; esta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo.
- **EVOLUTIVA:** Hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.
- **FLEXIBLE:** Permite una comunicación oportuna entre la formal e informal.
- **MULTIDIRECCIONAL:** Esta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras.



- **INSTRUMENTADA:** Utiliza herramientas, soportes, dispositivos, porque hoy en día muchas organizaciones están funcionando mal, debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

En una institución educativa, podemos considerar dos tipos de comunicación:

- **FORMAL**, estructurada y regulada preferentemente mediante consenso,
- **INFORMAL**, que puede entrar en contradicción con la anterior y que en ocasiones puede ser una fuente de desinformación y de conflicto.

También, se puede decir que:

La comunicación y la educación son dos disciplinas que se encuentran sumamente interrelacionadas. La comunicación es una práctica necesaria para la educación y sólo puede llevarse a cabo con la existencia del diálogo, es decir, la **comunicación bidireccional**.

Obstáculos en la comunicación

Como todo proceso complejo que involucra a las personas, la comunicación puede ser obstaculizada por un sinnúmero de factores.

Los **obstáculos** pueden estar relacionados con:

- ✓ el hecho de no haber seleccionado ni tratado previamente la información,
- ✓ el uso de un código o un canal inadecuados,
- ✓ el traspaso de información contradictoria, no contextualizada.
- ✓ el escaso dominio de las habilidades comunicativas básicas,
- ✓ el uso de la comunicación informal e incompleta,
- ✓ la no verificación de la comprensión del mensaje,
- ✓ el no favorecer el necesario feed-back, la proliferación de rumores...



¿Cómo superar los obstáculos y lograr una comunicación adecuada?

Un estudio realizado por AULICUM (un software que simplifica y mejora la **comunicación de los Colegios con su Comunidad**). **ESTABLECE QUE:**

Canales de comunicación más utilizados en los colegios:

- 93% utiliza el cuaderno de comunicado
- 77% utiliza llamadas telefónicas
- 47% utiliza notas en papel
- 33% utiliza whatsApp
- 21% utiliza email
- 14% utiliza Facebook
- 9% utiliza Mensaje de Texto

- 32% utiliza algún aplicativo

Frecuencia en la que los colegios se comunican CON SU COMUNIDAD

- 33% 2 o 3 veces por semana
- 25% todos los días
- 25% una vez por semana
- 15% cada quince días
- 2% menos frecuencia

Los problemas más recurrentes SON

- La comunicación no es bidireccional (Institución -> Familia y Familia ->Institución)
- La comunicación no llega a tiempo
- Falta de inmediatez en la entrega del mensaje en situaciones de urgencia
- No se entendió la comunicación



Estrategias para mejorar la comunicación escolar:



ESCUCHA ACTIVA: Esencial para la interacción ESCUELA –FAMILIA, DOCENTE-DOCENTE, docente-alumno y el clima educativo.

CLARIDAD Y TRANSPARENCIA: Los mensajes deben ser directos y sin jerga para que las familias entiendan. Evitar ambigüedades, estableciendo con precisión los mensajes y registrando los acuerdos. Jerarquizar la información, evitando la sobrecarga Exponer con claridad los sentimientos y pensamientos como el propio punto de vista y no como " la realidad".

COMUNICACIÓN NO VERBAL: La coherencia entre el discurso y la expresión corporal (mirada, gestos) es fundamental.

PLANIFICACIÓN: Una gestión positiva implica pasar de la improvisación a un plan de comunicación alineado al proyecto educativo.

CREAR UNA CULTURA COMÚN clarificando códigos, conceptos y lenguajes. Explicitar y analizar los mensajes que circulan por canales informales para aclarar dudas previniendo la desinformación y la distorsión de la comunicación.

En resumen, la comunicación hoy en día se enfoca en construir vínculos sólidos en lugar de simplemente emitir información, adaptándose a las nuevas tecnologías y expectativas de las familias.



Concluyendo

Una institución educativa tiene que diseñar e impulsar un modelo de comunicación participativo y democrático hacia el interior de la institución y en el establecimiento de relaciones con otras instituciones.

Impulsarlo e implementarlo es una responsabilidad básicamente del equipo de conducción que necesita para ello contar con algunos saberes específicos y con estrategias de acción.

Algunos procedimientos específicos que deben manejar los equipos de conducción, podrían sintetizarse en:

- Dejar circular la información necesaria para que los miembros de la comunidad educativa puedan actuar de manera autónoma y responsable.
- Delegar en determinadas personas la responsabilidad de que la información circule por todos los ámbitos y estamentos. Estimular la comunicación ascendente para que afloren las tensiones y pueda intervenir sobre ellas.
- Favorecer la comunicación entre iguales y fomentar las actitudes colaborativas.
- Garantizar a todos los miembros de la comunidad la posibilidad de participar y de defender sus opiniones y sus posiciones.
- Convocar reuniones donde los problemas se afronten abierta y directamente, sin permitir que los criterios corporativos prevalezcan sobre la objetividad.
- Procurar que la información (seleccionada y tratada) circule ágilmente hasta los interesados.
- Establecer mecanismos específicos para cada tipo de información (desde la cartelera hasta la entrevista personal).
- Controlar y evaluar los resultados, es decir la claridad con que llega la información a un receptor y la agilidad con que lo hace.

Bibliografía consultada

CURSO PARA SUPERVISORES Y DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS - Nuevas estrategias de gestión
DOCUMENTO N° 6/09: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL – DGDCYE

Blanchard (1996): Aborda la comunicación en el ámbito escolar y la interacción docente-alumno.

Los Principales desafíos de la Comunicación entre los colegios y la Comunidad – AULICA.

Secretaría General CEC